

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

2.1.1 Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes RI No 43, 2019).

2.1.2 Tugas dan fungsi Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, sedangkan fungsi Puskesmas adalah :

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya
 - a) menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan;
 - b) melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan;
 - c) melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan;
 - d) menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait;
 - e) melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan Puskesmas dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat;
 - f) melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
 - g) memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan;

- h) memberikan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual;
 - i) melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan;
 - j) memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat kepada dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, melaksanakan sistem kewaspadaan dini, dan respon penanggulangan penyakit;
 - k) melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga;
 - l) melakukan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya, melalui pengoordinasian sumber daya kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya
- a) menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistik yang mengintegrasikan faktor biologis, psikologi, sosial, dan budaya dengan membina hubungan dokter - pasien yang erat dan setara;
 - b) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif;
 - c) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berpusat pada individu, berfokus pada keluarga, dan berorientasi pada kelompok dan masyarakat;
 - d) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan kesehatan, keamanan, keselamatan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan kerja;
 - e) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi;
 - f) melaksanakan penyelenggaraan rekam medis;
 - g) melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan;

- h) melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
- i) melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan;
- j) melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di wilayah kerjanya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI No 74, 2016).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Persepsi pelayanan kefarmasian telah bergeser dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk obat (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*), sejalan dengan kemajuan teknologi dan perkembangan jaman.

2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

2.2.3 Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian

Tujuan pengaturan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas adalah untuk :

1. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
2. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety).
3. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

2.2.4 Ruang Lingkup Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi :

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai
 - a) Perencanaan kebutuhan
 - b) Permintaan
 - c) Penerimaan
 - d) Penyimpanan
 - e) Pendistribusian
 - f) Pengendalian
 - g) Pencatatan, pelaporan dan pengarsipan
 - h) Pemantauan dan evaluasi
2. Pelayanan Farmasi Klinik
 - a) Pengkajian resep, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat
 - b) Pelayanan Informasi Obat (PIO)
 - c) Ronde/visite pasien (khusus puskesmas rawat inap)
 - d) Pemantauan terapi obat
 - e) Evaluasi penggunaan obat
 - f) Konseling
 - g) Pemantauan dan pelaporan efek samping obat

2.2.5 Sumber Daya Manusia

Tersedianya sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan SOP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, merupakan faktor pendukung dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian.

Di Puskesmas, Pelayanan kefarmasian dilaksanakan pada unit pelayanan berupa ruang farmasi, di pimpin oleh seorang Apoteker sebagai penanggung jawab dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian sesuai kebutuhan.

Semua tenaga kefarmasian harus memiliki STR (surat tanda registrasi) dan SIK (surat izin kerja) untuk melaksanakan Pelayanan Kefarmasian di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3 Pengertian Kepuasan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan”. Kepuasan merupakan penilaian terhadap ciri/keistimewaan produk / jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui nilai, pelayanan dan kualitas. Kesetiaan pelanggan merupakan kunci agar dapat memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Untuk mengukur kepuasan pelanggan, salah satu metode yang dipakai adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara menyeluruh bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan.

Dalam konteks pelayanan kefarmasian di ruang farmasi puskesmas, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang timbul di dalam diri pasien setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung di ruang farmasi Puskesmas tersebut.

Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, (Yuniar, 2016) yakni:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling berpengaruh. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Kecepatan adalah salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan .

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Kehandalan diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, kesopanan dalam memberi pelayanan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) adalah kemampuan untuk mengerti, memahami, peduli dan memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa, sehingga menimbulkan kepuasan.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*Tangible*) diartikan sebagai adanya fasilitas peralatan yang terlihat dan petugas yang memberikan pelayanan jasa. Karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, diraba, dicium atau didengar, maka aspek yang terlihat menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.